附件 12

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

〔以提供協助／作出澄清的方式終結的個案〕

水務署

個案編號：OMB 2008/1489
水費事宜 — 沒有妥善跟進一宗水費急升的個案

投訴

投訴人的母親收到最近一期住宅水費單，發現水費由平日約 100 元急增至逾 500 元。投訴人代年老的母親致電水務署的客戶電話諮詢中心（「諮詢中心」）查詢。她當時已清楚向該署職員指出，在該署更換水錶後，用水量驟然上升，因此懷疑可能與新水錶有關。數天後，她再致電諮詢中心，表示經過自行調查後，發現本身的水錶可能與毗鄰單位錯誤對調。該署隨後派員視察，但沒有再聯絡她或其母親，亦沒有安排把錯誤的水錶駁回正確位置。

水務署的回應

2. 當投訴人致電諮詢中心，就水費金額正式提出爭議時，水務署職員已記錄有關內容，並告知她暫時無須繳付有關水費。該署隨後派員與投訴人一起實地視察，確定水錶互調的情況屬實，只須更正電腦系統中有關水錶的編號記錄，便已可將情況糾正。

3. 水務署已相應更正電腦系統內的資料，並致函投訴人的母親，告知有關調查結果、跟進行動及經調整的水費金額。該署相信，投訴人可能不了解有關的運作，誤以為必須實地駁回正確水錶，因而誤會該署未有處理其個案。

沒有妥善記錄投訴

4. 本署查訊後發現，投訴人曾於同一天內先後三次致電諮詢中心。雖然電話分別由三名職員接聽，但他們全都向她重複同一建議：即先核實水費單上開列的水錶讀數是否正確，然後自行作簡單測試，以確定喉管有否漏水。假如仍未能確定水費偏高的原因，註冊用戶（即投訴人的母親）應書面要求該署進行調查。

5. 事實上，投訴人在第二次通話時已清楚表示，由於母親年紀老邁，不可能提出書面要求，而接電話的職員（職員 A）亦建議她（投訴人）聯同母親一起致電該署，正式提出爭議。然而，在同日的第三次通話時，另一名職員（職員 B）又再要求她們提出書面申請，顯示諮詢中心並沒有把投訴人與職員之間每次通話的重點妥善記錄作為參考。由於諮詢中心把投訴人每次來電都當作初次查詢處理，以致答覆內容大同小異，浪費了彼此的時間。

附件 12

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

未有清楚交代事件

6.　此外，該署的帳戶服務組在給投訴人的覆函中，除交代水錶排列錯誤一事，以及該署已調整其母親的水費外，並沒有回應該署何時會正確駁回水錶的問題。

7.　本署認為，該署應在覆函中說明，實際上無須派員實地駁回水錶，便可以解決帳戶問題。假若該署能及早澄清，投訴人及其母親便無須為此事煩惱多時。

8.　有鑑於此，本署已敦促水務署進行檢討及改善。

這宗個案顯示部門的辦事程序欠周詳

法律援助署

個案編號：OMB 2008/0185

法律意見 — 向投訴人提供錯誤意見，以致他誤往高等法院申請索償，並因此蒙受金錢損失

投訴

投訴人聲稱因工作受傷後遭解僱。二零零七年七月，他向法律援助署（「法援署」）申請法律援助（「法援」），控告前僱主歧視，並且向他索償。投訴人指法援署人員曾與他會面，表示十月三十一日是他提出訴訟的最後日期，指示他前往高等法院提出訴訟，並替他撰寫「索償書草稿」。可是，其申索最後因他去錯法院而被剔除，他更須繳付訟費。投訴人認為法援署人員提供錯誤意見，令他蒙受金錢損失。

法援署的評論

2.　投訴人於十月三十一日與法援署律政書記 A 女士會面時表示，不論是否獲批法援，他也會提出訴訟，A 女士遂建議他前往高等法院的「無律師代表訴訟人資源中心」查詢。投訴人於當天向高等法院提交入禀文件，並把副本送交法援署。該署後來決定拒絕投訴人的法援申請。

3.　法援署訂有政策及指引，律政書記不會向法援申請人提供法律意見。A 女士亦否認曾就訴訟的法定期限給予投訴人任何意見，或指示他到高等法院提出訴訟。至於「索償書草稿」，A 女士澄清只為投訴人草擬起首部分，方便他向法援署說明索償項目。投訴人指 A 女士曾表示由於他是在二零零五年十月三十一日被解僱，故提出訴訟的最後日期為二零零七年十月三十一日。不過，投訴人在訴訟令狀中卻稱於二零零五年十一月一日被解僱，兩者顯然有矛盾。

4.　事實上，平等機會委員會亦曾去信投訴人，表示他須在被解僱後 24 個月內提出申索，否則區域法院不得審理。故此，投訴人理應知悉訴訟須在區域法院進行。

本署觀察所得及意見

5.　本署曾審研 A 女士草擬的「索償書草稿」、投訴人向法院提交的索償書及向法援署遞交的其他相關文件，各項證據均顯示法援署的陳述較為可信。

6.　基於以上所述，本署認為，並無實質證據支持投訴人的指稱。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2008/1175

垃圾收集 — 未能對垃圾車於凌晨收集垃圾時發出噪音及異味作有效規管

投訴

投訴人表示，每天凌晨四時許均有垃圾車在其居住的大廈門前路旁收集垃圾，發出噪音及異味，對居民造成滋擾。他曾多次向食物環境衞生署（「食環署」）投訴，但由於該署監管不力，故問題一直未獲妥善解決。

食環署轉介個案

2.　食環署表示，曾多次派員到事涉地點巡查，證實確有私營垃圾車於凌晨時分收集垃圾，但街道保持清潔，並無違反《公眾潔淨及防止妨擾規例》的情況，故問題不在該署職權範圍之內。儘管如此，食環署仍把個案轉介警務處及環境保護署（「環保署」）跟進。

環保署的回應

3.　由住宅樓宇或公眾地方（包括垃圾車在路旁收集垃圾時）發出的噪音若構成滋擾，警方會負責處理。然而，垃圾車在收集垃圾時難免會發出異味。假如投訴人同意，環保署可派員到其住所進行氣味評估，以確定垃圾車收集垃圾期間發出的異味有否構成妨擾。

4.　投訴人雖然表示不需要環保署協助，但該署在接到食環署轉介後，仍進行調查。記錄顯示，過去數年均沒有收到類似投訴。由於投訴人拒絕提供個人資料，亦沒有聯絡該署，故此環保署未能到其住所進行氣味評估。不過，該署仍勸諭清潔承辦商更改收集垃圾的位置，以減輕滋擾，而承辦商亦已遵辦。

附件 12

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

本署人員實地視察

5. 本署人員曾於凌晨時分前往投訴人住所附近視察，發現垃圾均以黑色膠袋裝好，放在路旁，沒有發出異味。其後，一輛垃圾車駛至，工人將垃圾膠袋扔進車斗後隨即離開，整個過程不足四分鐘。垃圾車的壓縮器在壓縮垃圾時雖有發出輕微噪音及異味，但情況不算嚴重。

本署的評論

6. 食環署已盡責切實跟進個案，適時告知投訴人處理進度，並把個案轉介環保署及警方。環保署亦有積極跟進和調查，只是投訴人不願意接受該署直接協助。

7. 食環署及環保署只能建議私人清潔承辦商更改收集垃圾的時間和地點，以改善情況，而不能強制承辦商落實。本署認為，垃圾車收集垃圾的過程相當短暫和有效率，若要求整個過程寂靜無聲及完全沒有異味，則是近乎不可能，亦不切實際。

8. 其實，更佳的解決辦法是由投訴人所住大廈的業主立案法團與鄰近大廈商討，考慮在適合的時間，讓清潔承辦商把垃圾運送至距離較遠的食環署垃圾收集站處理。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2007/5335
體育館設施 — 運動場地管理欠效率及收費不合理

投訴

投訴人指康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某體育館內的攀登牆自二零零六年九月啟用以來，一直難以租訂，而且收費亦較其他地區的攀登牆為高。他認為，康文署轄下只有數個攀登牆設施，因此應該讓擬使用這些設施的市民優先租場，而收費亦應該劃一。

康文署的回應

2. 康文署解釋，該體育館的主場館屬多用途式設計，館內的攀登牆設於其中兩個羽毛球場旁邊。當這兩個羽毛球場被租出時，攀登牆便須封閉，以預留足夠空間給羽毛球場使用者，反之亦然。

3. 主場館此一設計，旨在善用場地及更靈活地照顧不同運動愛好者的需要。該署讓市民以「先到先得」方式租訂各項設施。然而，投訴人指出，由於羽毛球場的使用者較多，即使是「先到先得」，須封閉的往往都是攀登牆。

4. 在接到投訴後，康文署已採取新措施，重新編訂羽毛球場的場號，盡量先租出距離攀登牆較遠的羽毛球場，讓市民有較大機會租訂攀登牆。不過，為善用場地及公平起見，該署認為不宜設特定時段，讓擬租用攀登牆的市民優先租場。

5. 至於攀登牆的收費，須視乎面積而定，100 平方米或以上的費用會較高。該署表示，暫時未有計劃對這項設施劃一收費。

本署的評論及建議

6. 康文署已適時回覆投訴人，並檢討租訂場地的程序，以提高喜愛攀登運動的市民租用攀登牆的機會。

7. 然而，本署發現，儘管該署已有新措施，盡量先租出距離攀登牆較遠的羽毛球場，但該署職員只能鼓勵租場者合作，租場者若堅持租用毗連攀登牆的羽毛球場，他們亦會順應其要求。

8. 因此，本署建議該署再作研究及檢討，訂立更嚴格的程序，規定市民須先租用距離攀登牆較遠的羽毛球場。另外，攀登牆與毗連的羽毛球場既然不會同時使用，則兩項設施的使用者根本不可能在運動進行期間傷及對方。故此，要市民為所謂的「緩衝區」多繳費用實無必要，亦有欠公允。該署在計算攀登牆的收費時，不應包括「緩衝區」的面積。

康文署的跟進措施

9. 康文署最終接納本署的建議，把攀登牆的「緩衝區」從收費面積扣除，並相應地把收費下調。該署亦正考慮我們關於進一步提高市民租用攀登牆的機會的建議。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥

機電工程署

個案編號：OMB 2008/1043
電力裝置 — 沒有勒令業主糾正某租住單位的違規裝置

投訴

投訴人向機電工程署（「機電署」）投訴，指其租住單位內的電力裝置不合安全規格。該署派員到單位視察後，隨即去信業主要求糾正，但業主未有遵辦。

2.　投訴人指該署失職，沒有勒令業主糾正違規情況，以致問題一直未獲解決。

指稱不可信

3.　投訴人表示，他在向機電署總部提供有關違規裝置的供詞之前，已用掛號郵遞方式把該署的信件轉寄給單位的業主。然而，本署向郵政署查詢後得悉，投訴人真正投寄的日期較所稱的日期為後。

4.　本署曾要求投訴人澄清此事。據他解釋，郵政署提供的日期是他「再次」寄件的日期。在此之前，他已用掛號郵遞寄出信件給業主，但遺失了有關收據。

5.　本署再要求投訴人提供他「初次」投寄信件的詳情（包括投寄日期和郵局地址等），並解釋為何當初沒有向本署提及這些資料。投訴人表示已忘記「此等小事」。

6.　然而，投訴人卻能夠清楚記得機電署的視察日期，以及他本人致電該署查詢等詳細資料。他甚至保留「再次」寄件的收據，但竟然忘記了「初次」寄件的詳情，而且沒有保留收據。因此，本署認為投訴人的説法不可信。

租務糾紛

7.　業主表示與投訴人之間有租務糾紛。當他發現投訴人私自改動原有電力裝置而導致系統短路時，曾要求進入其租住的房間，修復電力裝置，但遭拒絕。因此，他打算待租約屆滿及投訴人遷出後才進行修復工程。業主亦否認先前曾收到投訴人轉寄的機電署信件。

並無失當

8.　本署認為，機電署發出的是致業主和租客的信件。投訴人既然是租客，亦有責任立即糾正。該署在接到投訴後，已多次視察跟進，並成功要求業主糾正違規情況。

9.　申訴專員認為，機電署並無行政失當，而投訴人所提供的資料則不盡不實。

這宗個案顯示投訴人提供的資料不盡不實

環境保護署

個案編號：OMB 2008/1263

合約的管理 — (a) 沒有查核承辦商的運作會否涉及違例使用土地，便批出合約；以及 (b) 沒有確保承辦商購買責任保險

投訴

環境保護署（「環保署」）向一間公司批出廢輪胎回收合約。該承辦商的回收工場發生大火，導致投訴人於鄰近的物業受損毀。投訴人因此投訴環保署對承辦商監督不力。

違例使用土地

2. 根據事涉地段的短期豁免書，該幅土地並未獲准作廢輪胎回收工場用途。環保署明知承辦商違規，但直至火警發生後數月，才要求承辦商把工場遷往他處。本署認為，這種做法極不恰當。

延誤購買保險

3. 環保署解釋，由於承辦商在中標後才能展開建設廠房、引進設備等預備工作，因此要求他們預先購買保險並不可行。

4. 然而，本署認為，環保署不應讓承辦商未購買保險便開始運作，尤其是考慮到廢輪胎回收工作容易引致火警。

本署的建議

5. 本署建議環保署檢討對合約的管理程序，並訂立適當的監察機制及職員指引。

這宗個案顯示部門對合約的管理嚴重不足

醫院管理局

個案編號：OMB 2008/1270

醫療記錄 — 沒有提供完整的初生嬰兒醫療記錄複本

投訴

二零零七年十月，投訴人的兒子在醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院出生。投訴人隨後向院方申請嬰兒的醫療記錄複本，但院方發給他們的文件中卻沒有嬰兒出生時的手印和腳印資料。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

2. 醫院職員（「職員 A」）向投訴人解釋，有關資料存放在母親（而非嬰兒）的檔案內，故此並未有提供。職員 A 建議投訴人重新提出申請。投訴人認為，他們已在申請表清楚註明要求索取嬰兒的所有記錄複本，當然應包括其手印和腳印資料，因此他們投訴醫管局沒有提供他們所要求的記錄。

背景資料

3. 院方的一貫做法，是為所有初生嬰兒套取腳印，並存放在母親的檔案內，以防萬一錯誤掉換了身份時，可憑腳印識別。由於這類資料只作辨認身份之用，因此院方並不視作「醫療記錄」，沒有存放在嬰兒的檔案內。

4. 以往，公立醫院一般不會為初生嬰兒開設獨立檔案，嬰兒的情況均記載在母親的檔案內。但是，自二零零三年四月一日開始，公立醫院會為所有初生嬰兒開設獨立檔案。

職員錯誤理解

5. 院方解釋，職員 A 誤以為，由於嬰兒的腳印記錄存放在母親的檔案內，便屬於母親的資料，故此無需發放，並建議投訴人另行提出申請。職員 A 不知道公立醫院已改變政策，須為初生嬰兒開設獨立檔案，更沒有請示上級，以致向投訴人提供錯誤資料及不恰當的建議。

6. 在接到本署轉介這宗投訴後，院方已向投訴人發放嬰兒的腳印記錄，並向他們致歉。院方亦已訓示職員 A，日後遇到疑難時須向上級請示，避免再發生類似事件。

這宗個案顯示職員錯誤理解政策

懲教署

個案編號：OMB 2008/3902
在囚人士的待遇 — 阻止在囚人士進食

投訴

投訴人為在囚人士，因身體不適被送到某公立醫院診治。投訴人聲稱，鑑於他身體虛弱，醫生指示護士為他安排食物。可是，懲教署職員阻止他進食。

在囚人士不能任意進食

2. 當天負責押送投訴人往醫院的懲教署職員表示，沒有接到醫生指示説投訴人需要進食，是投訴人自己要求在醫院吃晚餐。他們已即時向他解釋，在囚人士不可任意進食未經許可的食物；況且，監獄當局已在獄中為他保留晚餐。

本署查訊的結果

3. 事涉醫院的醫護人員憶述，當天確有向一名飢餓的在囚人士提供麵包和牛奶。

4. 本署知悉，監獄當局一般安排在囚人士於下午四時半吃晚飯。記錄顯示，投訴人於下午四時已被送往醫院，一直逗留至晚上七時四十七分。他感到飢餓，是可以理解的。雖然當局有需要對在囚人士的膳食作一定的規限，但本署認為，遇上特殊情況，例如醫生認為在囚人士需要進食，或他已長時間未進食，懲教署人員應予酌情處理。本署已敦促懲教署檢討有關做法。

這宗個案顯示部門處事欠缺同情心及靈活性